

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA TAKSI
DI MAKASSAR**



Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum (SH) Jurusan Ilmu Hukum
Fakultas Syariah Dan Hukum
UIN Alauddin Makassar

Oleh:

ALFERIDHA HAULAINI

NIM: 10500112069

**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) ALAUDDIN
MAKASSAR**

2016

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa skripsi yang berjudul ”*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Taksi di Makassar*”, ini adalah benar-benar hasil karya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain baik sebagian maupun keseluruhan. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip dan dirujuk berdasarkan pada kode etik ilmiah.

Makassar, 6 Desember 2016

Penyusun

Alfridha Haulaini

NIM: 10500112069

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul, “**Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Taksi Di Makassar**”, yang disusun oleh Alfridha Haulaini, NIM: 10500112069, Mahasiswa Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang munaqasah yang diselenggarakan pada hari Selasa, tanggal 6 Desember 2016 M, bertepatan dengan tanggal 6 Rabiul Awal 1438 H dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) pada Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Alauddin Makassar.

Gowa, 6 Desember 2016 M
6 Rabiul Awal 1438 H

DEWAN PENGUJI

Ketua	: Prof. Dr. Darussalam Syamsuddin, M.Ag	(.....)
Sekretaris	: Dr. H. Abd. Halim Talli, M.Ag	(.....)
Munaqisy I	: St. Nurjannah, S.H., M.H	(.....)
Munaqisy II	: Dr. Dudung Abdullah, M.Ag	(.....)
Pembimbing I	: Istiqamah SH., MH	(.....)
Pembimbing II	: Erlina, S.H., M.H	(.....)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ALAUDDIN
MAKASSAR

Diketahui Oleh :
Dekan Fakultas Syari’ah & Hukum,
UIN Alauddin Makassar



Prof. Dr. H. Darussalam Syamsuddin M.Ag
NIP. 19620116 199003 1 003

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadiran Allah swt, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusun dapat merampungkan penyusunan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat sebagai tugas akhir dari rangkaian proses pendidikan yang penyusun jalani untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada jurusan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Penyusunan skripsi ini merupakan proses yang penuh cobaan dan air mata serta kenangan yang senantiasa membuat penulis tersenyum haru. Dalam proses penulisan skripsi ini, penyusun banyak mendapat dukungan dan bantuan dari beberapa pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah ikut menyumbangkan pikiran, tenaga dan inspirasi bagi penyusun.

Dari lubuk hati penyusun yang paling dalam dikhaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, **Bapak Prof. Dr. Musafir Pababbari, M.Si** atas segala perhatian yang diberikan kepada penyusun selama menjadi mahasiswa pada almamater Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
2. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, **Bapak Prof. Dr. Darussalam Syamsuddin, M.Ag** dan para Wakil Dekan atas segala perhatian dan bimbingannya.

3. ***Ibu Istiqamah SH.,MH dan Ibu Erlina SH.,MH*** selaku Pembimbing I dan II yang senantiasa meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan serta dedikasi yang tinggi kepada penyusun hingga rampungnya penyusunan skripsi ini.
4. Para Dosen Penguji ***Ibu St. Nurjannah, SH., MH dan Bapak Dr. Dudung Abdullah, M.Ag*** atas semua masukan ilmu yang berharga untuk penyusun.
5. Segenap Dosen Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar yang telah banyak berjasa mendidik penyusun sehingga berhasil menyelesaikan studi di Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
6. Para staf administrasi di lingkungan akademik Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
7. Pimpinan dan Staf Karyawan pada PT. Bosowa Utama Makassar yang telah bersedia menerima penyusun untuk melakukan penelitian.
8. Ayahanda Penyusun, Ir. Suparman, M.M, terima kasih atas doa, dukungan, keikhlasan, dan kasih sayang yang tiada hentinya, yang akan mengantarkan penyusun pada kesuksesan.
9. Saudara-Saudaraku tercinta, Nalendra Bhayu Permana, Marcvi Prazwanata, Muhammad Naufal Pharmanata, Widiyah Restuti, dan Sukmawati Sudarman. Semoga Allah selalu memberikan kesuksesan dan kebahagiaan tiada henti untuk kita.
10. Sahabat-sahabatku di lingkungan kampus, Muflika Nur Hajar Aswad, Siti Sarah, Restami Milana, Nurfajryanti Ramadhani, dan Surya Ramadhani Syarif.
11. Sahabat-sahabatku sejak SMA, Gorjes: Alia, Ayu, Seilah, Lily, Huda.

12. Segenap keluarga besar mahasiswa Jurusan Ilmu Hukum Angkatan 2012
Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Dengan segala keterbatasan, penyusun sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Penyusun telah berupaya dengan semaksimal mungkin dalam penyelesaian skripsi ini, namun penyusun menyadari masih banyak kelemahan baik dari segi isi maupun tata bahasa, untuk itu penyusun mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Kiranya isi skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya dalam memperkaya khasanah ilmu.

Akhir kata *Alhamdulillah Rabbil Alamin*.

Gowa, Desember 2016

Penyusun

Alfridha Haulaini

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

ABSTRAK

Nama : Alfridha Haulaini

Nim : 10500112069

Judul : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Taksi di Makassar

Skripsi ini berjudul "*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Taksi di Makassar*". Dalam skripsi ini terdiri dari 2 (dua) sub masalah yakni (1). Bagaimana tanggung jawab perusahaan taksi terhadap pengguna jasa taksi, (2). Bagaimana prosedur yang dapat ditempuh pengguna jasa taksi atas kerugian yang dialami pengguna jasa taksi. Untuk menyelesaikan sub masalah tersebut, maka digunakan metode pengumpulan data yang bersumber dari studi dokumen dan wawancara. Adapun teknik pengolahan data yang digunakan dianalisa secara kualitatif yaitu suatu cara penelitian yang dilakukan guna mencari kebenaran kualitatif, selanjutnya akan disajikan secara deskriptif yaitu dengan cara menjelaskan, menguraikan dan menggambarkan permasalahan serta penyelesaiannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pertanggung-jawaban dari pihak penyedia jasa angkutan taksi terhadap penumpang apabila terjadi kerugian selama masa pengangkutan dan upaya hukum apa yang dapat ditempuh penumpang sebagai perlindungan hukum atas kerugian yang dialami. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang mengambil objek pada PT. Bosowa Utama yang merupakan perusahaan taksi yang paling banyak digunakan masyarakat di Makassar.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1). Tanggung jawab perusahaan taksi terhadap pengguna jasa taksi dimulai sejak diangkutnya penumpang sampai di tempat tujuan yang telah disepakati. Pelaku usaha wajib untuk memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dalam pelaksanaan tanggung jawab PT. Bosowa Utama, masalah barang ketinggalan maupun perilaku pengemudi yang merugikan konsumen pada umumnya dapat diselesaikan oleh pihak manajemen secara damai, sebaliknya tidak dapat diselesaikan karena konsumen tidak menerima kesepakatan dari pihak perusahaan taksi. 2). Prosedur yang dapat ditempuh atas kerugian yang dialami oleh pengguna jasa taksi, dapat dilakukan melalui luar pengadilan (*non litigasi*) dan melalui pengadilan (*litigasi*). Penyelesaian sengketa melalui luar pengadilan, dilakukan penyelesaian secara damai. Jika jalur damai tidak tercapai, maka diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Akan tetapi, apabila salah satu pihak/para pihak tidak puas dan tidak menerima putusan dapat mengajukan banding ke pengadilan negeri.

Implikasi dari penelitian ini adalah: 1). Sebaiknya penumpang selalu memperhatikan nomor lambung (unit) taksi yang digunakan agar jika penumpang yang ketinggalan barang atau merasa tidak puas dan dirugikan dalam pelayanannya, agar perusahaan mudah melacak pengemudi dan menyelesaikan masalah. 2). Penumpang dituntut untuk mengingatkan pengemudi yang tidak mengikuti standar operasi dan jangan takut untuk melakukan pengaduan ke perusahaan taksi jika mendapatkan pelayanan yang kurang memuaskan atau mengalami kerugian.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus	7
D. Kajian Pustaka.....	8
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN TEORITIS	12
A. Tinjauan Pengangkutan.....	12
1. Pengertian-Pengertian	12
2. Jenis-Jenis Pengangkutan.....	17
3. Tujuan dan Manfaat Pengangkutan.....	19
B. Dasar Hukum dan Asas-Asas Hukum Pengangkutan	20
C. Hak dan Kewajiban (Pengangkut dan Konsumen)	23
1. Hak dan Kewajiban Pengangkut	23
2. Hak dan Kewajiban Konsumen	25
D. Tanggung Jawab Pengangkut.....	27
E. Tujuan Perlindungan Konsumen.....	30
F. Peran dan Tanggung Jawab Para Penyelenggara Perlindungan Konsumen.....	31
G. Sanksi-Sanksi Terhadap Pelanggaran Perlindungan Konsumen.....	36
H. Kerangka Konseptual.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Jenis dan Lokasi Penelitian	41
B. Pendekatan Penelitian	41
C. Sumber Data	42
D. Metode Pengumpulan Data	42

E. Instrumen Penelitian.....	43
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	43
G. Pengujian dan Keabsahan Data	43
BAB IV PEMBAHASAN.....	44
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	44
B. Tanggung Jawab Perusahaan Taksi Terhadap Pengguna Jasa Taksi	45
1. Barang Penumpang yang Ketinggalan	48
2. Perilaku pengemudi yang tidak mengikuti Standar Operasi	51
C. Prosedur yang Dapat Ditempuh Pengguna Jasa Taksi Terhadap Kerugian yang Dialami Pengguna Jasa Taksi	56
1. Penyelesaian Sengketa Diluar Pengadilan (<i>non-litigasi</i>)	57
2. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan (<i>litigasi</i>)	60
BAB V PENUTUP	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia memiliki jumlah penduduk yang besar dan salah satu negara dengan jumlah populasi penduduk terbanyak di dunia. Oleh karena itu Indonesia sebagai negara berkembang harus mampu mewujudkan pembangunan ekonomi dan infrastruktur di segala bidang baik nasional maupun daerah, salah satunya diperlukan sarana transportasi.

Transportasi merupakan kegiatan yang sangat dibutuhkan oleh lapisan masyarakat. Transportasi dapat diartikan sebagai sarana pengangkutan untuk orang maupun untuk barang dengan menggunakan kendaraan tertentu untuk mencapai suatu tempat tujuan. Pengangkutan dikatakan sangat penting karena akan menunjang pembangunan diberbagai sektor, misalnya sektor perhubungan, sektor pariwisata, sektor perdagangan, sektor pendidikan, sektor teknologi, dan demikian juga sektor-sektor lain.¹

Sesuai dengan tujuan dan penyelenggaraan transportasi yang tertuang dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang menentukan:

“Transportasi jalan diselenggarakan dengan tujuan untuk mewujudkan lalu lintas dan angkutan jalan dengan selamat, aman, cepat, teratur, nyaman, dan efisien mampu memadukan moda transportasi lainnya, menjangkau seluruh pelosok wilayah daratan, untuk menunjang pemerataan pertumbuhan dan sebagai pendorong, penggerak dan penunjang pembangunan nasional dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat.”

¹Elfrida Gultom, *Hukum Pengangkutan Darat*, (Jakarta: Literata Lintas Media 2009), h.1.

Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa transportasi akan memperlancar dan menunjang pembangunan nasional disegala bidang. Aktifitas masyarakat, yang juga berarti akan meningkatkan produktivitas dan mempercepat peningkatan taraf hidup masyarakat. Di Indonesia ada beberapa alternatif transportasi atau pengangkutan yang dapat digunakan yakni melalui pengangkutan darat, laut, dan udara, dengan demikian dapat menjangkau seluruh pelosok kota yang ada di Indonesia.

Pada umumnya sebagian besar masyarakat sangat tergantung dengan angkutan umum bagi pemenuhan kebutuhan mobilitasnya, karena sebagian besar masyarakat tingkat ekonominya masih tergolong lemah atau sebagian besar tidak memiliki kendaraan pribadi. Banyaknya kelompok yang masih tergantung dengan angkutan umum ini tidak diimbangi dengan penyediaan angkutan umum yang memadai, terutama ditinjau dari kapasitas angkut. Akibatnya hampir semua angkutan umum yang tersedia terisi penuh sesak oleh penumpang. Hal ini menyebabkan para penumpang berusaha memilih alternatif angkutan umum lainnya yang dirasa lebih nyaman, efektif dan efisien meskipun dengan biaya yang cukup besar.²

Pada masa sekarang ini perkembangan di bidang pengangkutan mengalami kemajuan yang cukup pesat. Hal ini ditandai dengan semakin bertambahnya fasilitas pengangkutan, khususnya pada sektor angkutan darat yang banyak dimanfaatkan oleh masyarakat. Pengangkutan darat terdiri dari beberapa jenis angkutan, contohnya mobil, motor, dan kereta api. Alat pengangkutan mobil mempunyai berbagai jenis,

²Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1998), h.8.

contohnya, mobil bus, mobil truk, mobil minibus, mobil taksi, dan masih banyak lagi jenis yang lainnya.

Salah satu alat pengangkutan darat yang banyak digunakan masyarakat adalah angkutan taksi. Angkutan taksi mempunyai kekhasan tersendiri yaitu melayani siapa saja yang memanggil dengan kualitas pelayanan diatas standar pelayanan yang disediakan kendaraan umum lainnya dan memang dikhususkan untuk melayani penumpang sesuai panggilan. Perbedaan utama antara taksi dan angkutan umum darat lainnya seperti bus terletak pada jumlah penumpangnya, taksi hanya memuat sekitar 4 orang penumpang dan penumpang tersebut biasanya berada dalam satu kelompok.

Taksi merupakan alat angkutan umum yang menggunakan mobil untuk mengangkut penumpangnya. Umumnya taksi menggunakan mobil jenis sedan. Tarif taksi dihitung melalui dua cara, menggunakan argometer yaitu dihitung secara otomatis tergantung jumlah jarak yang ditempuh, dan cara lain yaitu berdasarkan kesepakatan penumpang dan pengemudi taksi. Karakteristik istimewa yang dimiliki taksi membuat tarif taksi ditetapkan diatas tarif angkutan umum lainnya.

Seiring dengan perkembangan zaman, taksi sebagai salah satu sarana transportasi darat yang cepat dan efisien, menyebabkan perkembangan yang pesat dalam dunia pengangkutan darat. Perkembangan ini terlihat pada peningkatan kuantitas dan kualitas taksi dalam melayani penumpang atau pengguna jasa angkutan darat. Banyaknya perusahaan taksi yang beroperasi khususnya di Makassar dan sekitarnya antara lain, Bosowa Taksi, Bluebird Taksi, Putra Taksi, Gowata Taksi, Lima Muda Taksi, Metro Makassar Taksi, dan Mitra Taksi.

Secara operasional kegiatan penyelenggaraan pengangkutan dilakukan oleh pengemudi atau sopir. Pengemudi merupakan pihak yang mengikatkan diri untuk menjalankan kegiatan pengangkutan atas perintah pengusaha angkutan atau pengangkut. Pengemudi dalam menjalankan tugasnya mempunyai tanggung jawab untuk dapat melaksanakan kewajibannya yaitu mengangkut penumpang sampai pada tempat tujuan yang telah disepakati dengan selamat, artinya dalam proses pemindahan tersebut dari satu tempat ketempat tujuan dapat berlangsung tanpa hambatan dan penumpang dalam keadaan sehat, tidak mengalami bahaya, luka, sakit maupun meninggal dunia. Sehingga tujuan pengangkutan dapat terlaksana dengan lancar dan sesuai dengan nilai guna masyarakat.

Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Pasal 234 ayat (1) yang menyatakan bahwa Pengemudi, pemilik Kendaraan Bermotor, dan/atau Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh Penumpang dan/atau pemilik barang dan/atau pihak ketiga karena kelalaian Pengemudi. Pertanggung jawaban pengangkutan ini juga diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 2009 Pasal 19 ayat (1) yang menyatakan bahwa Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Demikian pula perjanjian pengangkutan diatur dalam Al-Qur'an, sebagaimana yang dijelaskan dalam Al-Quran Surah Al-Maidah ayat 1:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوفُوا بِالْعُقُودِ

Terjemahnya:

Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu.³

Ibnu Abbas dan Mujahid serta lain-lainnya yang bukan hanya seorang mengatakan bahwa yang dimaksud dengan *uqud* ialah perjanjian-perjanjian. Ali Ibnu Abu meriwayatkan dari Ibnu Abbas, yaitu janji-janji itu menyangkut hal-hal yang dihalalkan oleh Allah dan hal-hal yang diharamkan-Nya serta hal-hal yang difardukan oleh-Nya dan batasan-batasan (hukum-hukum) yang terkandung di dalam Al-Quran seluruhnya, dengan kata lain, janganlah kalian kalian berbuat khianat dan janganlah kalian langgar hal tersebut.⁴

Namun dalam kenyataannya masih sering pengemudi taksi melakukan tindakan yang dinilai dapat menimbulkan kerugian bagi penumpang, baik itu kerugian yang secara nyata dialami oleh penumpang (kerugian materiil), maupun kerugian yang secara immateriil seperti kekecewaan dan ketidaknyamanan yang dirasakan oleh penumpang. Misalnya saja tindakan pengemudi yang mengemudi secara tidak wajar dalam arti saat menjalani tugasnya pengemudi dipengaruhi oleh keadaan sakit, lelah, merokok, meminum sesuatu yang dapat mempengaruhi

³Kementerian Agama RI, Al-Quran dan Terjemahnya, (Jawa Barat: Sygma Creative Media Corp, 2014), h.84

⁴Ibnu Katsir, *Tafsir Ibnu Katsir*, Al-Maidah, <http://www.ibnukatsironline.com/>

kemampuannya sehingga mengemudikan kendaraan secara ugal-ugalan sehingga menyebabkan terjadinya kecelakaan dan penumpang yang menjadi korban.

Salah satu contoh kasus penumpang yang mengalami kerugian yaitu seorang siswi sekolah menengah yang mengaku disekap dan dicabuli oleh sopir taksi di sebuah wisma. Korban pulang ke rumah dengan menggunakan taksi yang dikendarai oleh pelaku. Saat dalam perjalanan berdasarkan pengakuan korban, bahwa korban saat itu tertidur pulas dan tak sadarkan diri. Diduga, pelaku ini membius korban. Sehingga saat itu, korban tiba-tiba ada di dalam kamar salah satu wisma yang ada di Makassar. Menurut keterangan, korban mengaku telah dicabuli dengan cara diraba seluruh tubuhnya.⁵

Oleh karena itu, kita sebaiknya hati-hati jika menggunakan angkutan umum, jika terjadi kecurigaan sebaiknya turun dari taksi atau bagi penumpang wanita untuk tidak keluar malam sendirian. Jika terjadi kerugian seperti contoh kasus di atas, kita membutuhkan upaya hukum karena pelaku telah melakukan suatu tindak pidana.

Berdasarkan hal di atas, penulis tertarik untuk meneliti dan mengangkatnya menjadi suatu karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul: **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Taksi Di Makassar.**

⁵*Tribun Timur*, 30 Agustus 2013.

B. Rumusan Masalah

Sebagaimana yang telah diuraikan sebelumnya dalam latar belakang masalah tersebut dengan sub-sub masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggung jawab perusahaan taksi terhadap pengguna jasa taksi?
2. Bagaimana prosedur yang dapat ditempuh pengguna jasa taksi atas kerugian yang dialami pengguna jasa taksi?

C. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus

1. Fokus Penelitian

Fokus masalah dalam penelitian ini secara umum adalah sejauh mana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna angkutan taksi yang mengalami kerugian dan tanggung jawab perusahaan angkutan taksi di Makassar.

2. Deskripsi Fokus

Judul skripsi ini adalah “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Taksi di Makassar”, dan untuk memahami judul skripsi ini, maka terlebih dahulu penulis mendeskripsikan kata-kata atau istilah yang terdapat dalam judul skripsi ini:

Kata “**Perlindungan Hukum**” adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.⁶

⁶CST Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*. (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), h.38

Kata “**Konsumen**” adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁷

Kata “**Perlindungan Konsumen**” Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.⁸

Kata “**Jasa**” adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.⁹

Kata “**Taksi**” adalah mobil (biasanya sedan) merupakan sebuah transportasi non-pribadi yang dapat merujuk kepada angkutan umum lain selain mobil yang mengangkut penumpang dalam kapasitas kecil.¹⁰

D. Kajian Pustaka

1. Menurut H.M.N Purwosutjipto dalam bukunya “ Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia dan Hukum Pengangkutan” menyatakan bahwa Pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.
2. Menurut Abdulkadir Muhammad dalam bukunya “Hukum Pengangkutan Niaga” mendefenisikan Pengangkutan sebagai proses kegiatan pemindahan

⁷Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 2

⁸Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 1

⁹Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 5

¹⁰Kamus Bahasa Indonesia (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), h.1419

penumpang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan berbagai jenis alat pengangkut mekanik yang diakui dan diatur undang-undang sesuai dengan bidang angkutan dan kemajuan teknologi. Dalam buku ini, membahas segala aspek yang berkaitan dengan pengangkutan secara keseluruhan, namun tidak dibahas secara spesifik tentang angkutan taksi.

3. Menurut Abbas Salim dalam bukunya “Management Transportasi” mengatakan transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Dalam transportasi ada dua unsur yang terpenting yaitu pemindahan/pergerakan (movement) dan secara fisik mengubah tempat dari barang (comoditi) dan penumpang ke tempat lain. Namun dalam buku ini secara spesifik tidak dijelaskan tentang sejauh mana tanggung jawab perusahaan angkutan terhadap penumpang.
4. Menurut Sution Usman Adji dalam bukunya “Hukum Pengangkutan di Indonesia” Pengangkutan adalah perpindahan tempat, baik mengenai benda-benda maupun orang-orang, karena perpindahan itu mutlak diperlukan untuk mencapai dan meninggikan maanfaat serta efisien.
5. Menurut Soegijatna Tjakranegara dalam bukunya “Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang”, pengangkutan adalah memindahkan barang atau *commodity of goods* dan penumpang dari suatu tempat ketempat lain, sehingga pengangkut menghasilkan jasa angkutan atau produksi jasa bagi masyarakat yang membutuhkan untuk pemindahan atau pengiriman barang-barangnya.

Secara yuridis definisi atau pengertian pengangkutan pada umumnya tidak ditemukan dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia. Walaupun demikian, pengangkutan itu menurut hukum atau secara yuridis dapat didefinisikan sebagai suatu perjanjian timbal balik antara pihak pengangkut dengan pihak yang diangkut atau pemilik barang atau pengirim, dengan memungut biaya pengangkutan.

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui tanggung jawab perusahaan taksi terhadap penumpang.
2. Untuk mengetahui upaya hukum yang dapat ditempuh oleh penumpang terhadap pihak perusahaan taksi atas kerugian yang dialami penumpang.

Adapun kegunaan dari penelitian tersebut ialah:

a. Kegunaan Teoritis (Ilmiah)

1. Mengetahui bagaimana implementasi tanggung jawab perusahaan taksi di Makassar.
2. Memberikan sumbangsi pemikiran bagi konsumen dengan upaya hukum yang dapat ditempuh atas kerugian yang dialami

b. Kegunaan Praktis

1. Bagi Mahasiswa Hukum khususnya Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Makassar, hasil penulisan ini dapat digunakan sebagai bahan referensi yang berguna bagi Mahasiswa yang ingin mengetahui dan meneliti tentang Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Taksi.

2. Bagi Pemerintah dan Instansi Terkait, dapat dijadikan masukan untuk bertindak bagi para penegak hukum.
3. Memberi masukan kepada penumpang untuk menempuh upaya hukum yang tepat.
4. Untuk mengetahui bagaimana cara perusahaan taksi melaksanakan tanggung jawabnya.



BAB II

TINJAUAN TEORITIS

A. Tinjauan Pengangkutan

1. *Pengertian-Pengertian*

a. Pengertian Pengangkutan

Pengangkutan berasal dari kata dasar “angkut” yang berarti angkat dan bawa, muat dan bawa atau kirimkan. Mengangkut artinya mengangkat dan membawa, memuat dan membawa, atau mengirimkan. Pengangkutan artinya pengangkatan dan pembawaan barang atau orang, barang atau orang yang diangkut, jadi dalam pengertian pengangkutan itu tersimpul suatu proses kegiatan atau gerakan dari satu tempat ke tempat lain. Dengan demikian apabila dirumuskan dalam definisi, maka pengangkutan adalah proses kegiatan memuat barang atau penumpang ke dalam alat pengangkutan, membawa barang atau penumpang dari tempat pemuatan ke tempat tujuan, dan menurunkan barang atau penumpang dari alat pengangkutan ke tempat yang ditentukan.

Dilihat dari definisi pengangkutan di atas maka terdapat rangkaian pemindahan itu meliputi:¹

1. Memuat penumpang dan atau barang ke dalam alat pengangkutan;
2. Membawa penumpang dan atau barang ke tempat tujuan
3. Menurunkan penumpang atau membongkar barang di tempat tujuan.

¹Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1998), Cet.III

Pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.²

Pengertian lain dari pengangkutan adalah kegiatan pemindahan orang dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lain baik melalui angkutan darat, angkutan perairan, maupun angkutan udara dengan menggunakan alat angkutan.³

Pengangkutan dapat diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Dalam hal ini terkait unsur-unsur pengangkutan sebagai berikut:⁴

- a. Adanya sesuatu yang diangkut
- b. Tersedianya kendaraan sebagai alat angkutan
- c. Ada tempat yang dapat dilalui alat angkutan

Pihak-pihak yang terdapat dalam perjanjian pengangkutan adalah pengangkut dan pengirim. Adapun sifat perjanjian pengangkutan adalah timbal balik, artinya kedua belah pihak, baik pengangkut maupun pengirim masing-masing mempunyai kewajiban. Kewajiban pengangkut adalah menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan

²H.M.N Purwosutjipto, *Pengertian Hukum Dagang Indonesia 3: Hukum Pengangkutan*, (Jakarta: 1995), h.1

³Hasim Purba, *Hukum Pengangkutan di Laut*, Pustaka Bangsa Press, Medan, 2005, h.4

⁴Ridwan Khairandy, Machsun Tabroni, Ery Arifuddin, dan Djohari Santoso, *Pengantar Hukum Dagang Indonesia*, Jilid I, Gama Media, Yogyakarta, 1999, h.195

kewajiban pengirim adalah membayar uang angkutan sebagai kontra prestasi dari penyelenggaraan pengangkutan yang dilakukan oleh pengangkut.⁵

b. Pengertian Perjanjian Pengangkutan

Pasal 1313 KUHPdata menjelaskan definisi perjanjian yang berbunyi: “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.” Dalam pasal 1320 KUHPdata disebutkan syarat sahnya perjanjian yaitu:

- 1) Adanya kesepakatan antara para pihak
- 2) Adanya kecakapan untuk membuat sebuah perjanjian
- 3) Suatu hal tertentu
- 4) Suatu sebab yang sah

Pengertian umum tentang perjanjian pengangkutan adalah sebuah perjanjian timbal balik, dimana pihak pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang ke tempat tujuan tertentu sedangkan pihak lainnya (penumpang) berkeharusan untuk menunaikan pembayaran biaya tertentu.

Perjanjian Pengangkutan ialah suatu perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain, sedangkan pihak lain menyanggupi akan membayar ongkosnya.⁶ Sifat perjanjian pengangkutan adalah timbal balik, artinya kedua belah pihak, baik pengangkut maupun pengirim masing-masing mempunyai kewajiban. Kewajiban pengangkut adalah menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari

⁵H.M.N Purwosutjipto, *Pengertian Hukum Dagang Indonesia 3: Hukum Pengangkutan*, (Jakarta: 1995), h.2

⁶R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa, 1985), h.222

suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan kewajiban pengirim adalah membayar uang angkutan sebagai kontra prestasi dari penyelenggaraan pengangkutan yang dilakukan oleh pengangkut.⁷ Perjanjian pengangkutan menimbulkan akibat hukum bagi pelaku usaha dan penumpang sebagai hal yang dikehendaki oleh kedua belah pihak. Hal ini diatur berdasarkan Pasal 1338 KUHPerdara, yang menyebutkan:

- 1) Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. (asas pacta sunt servanda)
- 2) Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu.
- 3) Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.

c. Pengertian Pelaku Usaha

Menurut pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, Pelaku usaha adalah setiap orang, perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

⁷H.M.N Purwosutjipto, *Pengertian Hukum Dagang Indonesia 3: Hukum Pengangkutan*, (Jakarta: 1995), h.2

d. Pengertian Konsumen

Menurut pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa :

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Konsumen pengangkutan dalam hal ini adalah penumpang. Menurut pendapat Abdulkadir Muhammad mengatakan bahwa penumpang adalah orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan atas dirinya yang diangkut atau semua orang atau badan hukum pengguna jasa angkutan.⁸

e. Pengertian Jasa

Pengertian jasa (*service*) adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan.⁹

Menurut Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

f. Angkutan Taksi

Pasal 152 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 mengatur bahwa angkutan taksi harus dipergunakan di kawasan perkotaan, kawasan perkotaan ini dapat berada dalam wilayah kota, dalam wilayah kabupaten, melampaui wilayah kota atau

⁸Elfrida Gultom, *Hukum Pengangkutan Laut* (Jakarta: Literatur Lintas Media, 2008), h.17

⁹Oka A Yoeti, *Psikology Pelayanan Wisata*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1999, h. 107

kabupaten dalam satu wilayah provinsi dan kawasan perkotaan yang melampaui batas provinsi.

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2003 Pasal 1 mendefinisikan:

Angkutan Taksi adalah angkutan dengan menggunakan mobil penumpang umum yang diberi tanda khusus dan dilengkapi dengan argometer yang melayani angkutan dari pintu ke pintu dalam wilayah operasi terbatas.

Pasal 29 ayat (2) Keputusan Menteri Perhubungan 35 Tahun 2003 menjelaskan ciri-ciri pelayanan angkutan taksi sebagai berikut :

- a. tidak berjadwal;
- b. dilayani dengan mobil penumpang umum jenis sedan atau station wagon dan van yang memiliki konstruksi seperti sedan, sesuai standar teknis yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal;
- c. tarif angkutan berdasarkan argometer;
- d. pelayanan dari pintu ke pintu.

2. Jenis-Jenis Pengangkutan

Pembagian jenis-jenis pengangkutan pada umumnya didasarkan pada jenis alat angkut yang dipergunakan dan keadaan geografis yang menjadi wilayah tempat berlangsungnya kegiatan pengangkutan. Jenis-jenis pengangkutan terdiri dari pengangkutan darat, pengangkutan laut, pengangkutan udara, dan pengangkutan perairan darat.

a. Pengangkutan Darat

Ruang lingkup angkutan darat dinyatakan sepanjang dan selebar negara, yang artinya ruang lingkupnya sama dengan ruang lingkup negara. Angkutan darat dapat dilakukan dengan berbagai jenis alat pengangkutan, antara lain dengan kendaraan bermotor di atas jalan raya dan dengan kendaraan kereta api dan listrik di atas rel.

Pada dasarnya pengangkutan melalui darat digunakan untuk menghubungkan kota yang satu dengan kota yang lain atau daerah yang lain di satu pulau. Selain dari jenis angkutan tersebut, pengangkutan surat-surat/ paket melalui pos dan berita lewat kawat radio dan televisi termasuk juga pengangkutan darat. Contoh: mobil, motor, kereta api, bus, truk.

b. Pengangkutan Laut

Laut memiliki fungsi yang beraneka ragam. Selain berfungsi sebagai sumber makanan dan mata pencaharian bagi umat manusia, sebagai tempat berekreasi, dan sebagai alat pemisah atau pemersatu bangsa, laut juga berfungsi sebagai jalan raya perdagangan. Contoh: kapal atau perahu.

c. Pengangkutan Udara

Transportasi udara merupakan alat angkutan mutakhir dan tercepat. Transportasi udara dapat menjangkau tempat-tempat yang tidak dapat ditempuh dengan moda darat atau laut. Dengan membeli tiket pengangkutan udara, maka telah terjadi perjanjian pengangkutan antara pengusaha dengan penumpang dan dengan sendirinya semua ketentuan-ketentuan yang tercantum pada tiket pengangkutan udara telah berlaku.

3. Tujuan dan Manfaat Pengangkutan

a. Tujuan Pengangkutan

Pengangkutan diselenggarakan dengan tujuan untuk membantu memindahkan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat lain secara efektif dan efisien. Efektif karena perpindahan barang atau orang tersebut dapat dilakukan sekaligus atau dalam jumlah yang banyak sedangkan efisien karena dengan pengangkutan perpindahan itu menjadi relatif singkat atau cepat dalam ukuran jarak dan waktu dari tempat awal ke tempat tujuan.

Pengangkutan jalan bertujuan untuk:¹⁰

- a. Terwujudnya pelayanan lalu lintas dan pengangkutan jalan yang aman, selamat, tertib, lancar, dan terpadu dengan moda pengangkutan lain untuk mendorong perekonomian nasional, memajukan kesejahteraan umum, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, serta mampu menjunjung tinggi martabat bangsa;
- b. Terwujudnya etika berlalu lintas dan budaya bangsa;
- c. Terwujudnya penegakan hukum dan kepastian hukum bagi masyarakat (Pasal 3 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009).

b. Manfaat Pengangkutan

Manfaat pengangkutan ialah memindahkan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat lain dengan maksud untuk meningkatkan daya guna dan nilai. Pengangkutan pada pokoknya berfungsi membawa barang yang dirasakan kurang sempurna bagi kebutuhan di suatu tempat dimana barang tersebut menjadi lebih

¹⁰Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2013), h.18

bermanfaat. juga dengan adanya pengangkutan maka orang akan berpindah dari satu tempat ke tempat yang dituju dengan waktu yang relatif singkat. Jika tidak ada pengangkutan, manusia hanya bisa berjalan kaki kemana-mana bahkan dengan membawa barang yang sangat berat.

Pengangkutan memiliki nilai yang sangat vital dalam kehidupan masyarakat, hal tersebut didasari oleh berbagai faktor, yaitu antara lain:¹¹

- 1) Keadaan geografis Indonesia yang berupa daratan yang terdiri dari beribu-ribu pulau besar dan kecil, dan berupa perairan yang terdiri dari sebagian besar laut dan sungai serta danau memungkinkan pengangkutan dilakukan melalui darat, perairan, dan udara guna menjangkau seluruh wilayah negara;
- 2) Menunjang pembangunan di berbagai sektor
- 3) Mendekatkan jarak antara desa dan kota
- 4) Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

B. Dasar Hukum dan Asas-Asas Hukum Pengangkutan

Sumber-sumber hukum pengangkutan diatur dalam:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
2. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang
3. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
5. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan

¹¹Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2013), h.30

Di dalam hukum pengangkutan, asas-asas hukum pengangkutan merupakan landasan filosofis yang diklasifikasikan menjadi dua, yaitu asas hukum publik dan asas hukum perdata. Asas hukum publik merupakan landasan hukum pengangkutan yang berlaku dan berguna bagi semua pihak, yaitu pihak-pihak dalam pengangkutan, pihak ketiga yang berkepentingan dengan pengangkutan, dan pihak pemerintah (negara). Asas hukum perdata merupakan landasan hukum pengangkutan yang hanya berlaku dan berguna bagi kedua pihak dalam pengangkutan, yaitu pengangkut dan penumpang atau pemilik barang.¹²

1. Asas hukum publik

Asas yang bersifat publik sebagai berikut:

a) Asas Manfaat

Setiap pengangkutan harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kemanusiaan, peningkatan kesejahteraan rakyat dan pengembangan prikehidupan yang berkesinambungan bagi Warga Negara.

b) Usaha Bersama dan Kekeluargaan

Penyelenggaraan usaha pengangkutan dilaksanakan untuk mencapai cita-cita dan aspirasi bangsa yang dalam kegiatannya dapat dilakukan oleh seluruh lapisan masyarakat dan dijiwai semangat kekeluargaan.

c) Adil dan Merata

Penyelenggaraan pengangkutan harus dapat memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada segenap lapisan masyarakat dengan biaya terjangkau.

¹²Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2013), h.12.

d) Keseimbangan

Penyelenggaraan pengangkutan harus dengan keseimbangan yang serasi antarsarana dan prasarana antarkepentingan penggunaan dengan penyediaan jasa, antarkepentingan individu dengan masyarakat.

e) Kepentingan Umum

Penyelenggaraan pengangkutan harus lebih mengutamakan kepentingan pelayanan umum bagi masyarakat luas.

f) Keterpaduan

Pengangkutan harus merupakan kesatuan yang bulat dan utuh terpadu saling menunjang dan saling mengisi baik intra maupun antarmoda pengangkutan.

g) Kesadaran Hukum

Pemerintah wajib menegakkan dan menjamin kepastian hukum serta mewajibkan kepada setiap Warga Negara Indonesia agar selalu sadar dan taat kepada hukum dalam penyelenggaraan pengangkutan.

h) Keselamatan Penumpang

Pengangkutan penumpang harus mengutamakan keselamatan penumpang.

2. Asas hukum perdata

Asas - asas yang bersifat perdata adalah sebagai berikut:

a. Konsensual

- 1) Pengangkutan tidak diharuskan dalam bentuk tertulis sudah cukup dengan kesepakatan pihak-pihak.
- 2) Koordinatif.
- 3) Para pihak mempunyai kedudukan yang sama atau setara.

b. Retensi

Penggunaan hak retensi bertentangan dengan tujuan dan fungsi dari pengangkutan. Pengangkut hanya berkewajiban menyimpan barang atas biaya pemiliknya.

C. Hak dan Kewajiban (Pengangkut dan Konsumen)

1. Hak dan Kewajiban Pengangkut

Hak-hak dari pelaku usaha menurut Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Tampak bahwa pokok-pokok hak dari pelaku usaha adalah; menerima pembayaran, mendapat perlindungan hukum, membela diri, dan rehabilitasi.

Sedangkan kewajiban pelaku usaha menurut Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

Dengan demikian, pokok-pokok kewajiban pelaku usaha adalah; beritikad baik, memberi informasi, melayani dengan cara yang sama, memberi jaminan, memberi kesempatan mencoba, dan memberi kompensasi.¹³

¹³Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014), h.71

Kewajiban pengangkut juga diatur dalam pasal 1365 KUHPerdara yang mengatur bahwa “tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk mengganti kerugian tersebut”. Dalam Pasal 234 Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan tahun 2009, dijelaskan kewajiban pengangkut, yaitu:

- 1) Pengemudi, pemilik Kendaraan Bermotor, dan/atau Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh Penumpang dan/atau pemilik barang dan/atau pihak ketiga karena kelalaian Pengemudi.
- 2) Setiap Pengemudi, pemilik Kendaraan Bermotor, dan/atau Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerusakan jalan dan/atau perlengkapan jalan karena kelalaian atau kesalahan Pengemudi.
- 3) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku jika:
 - a. adanya keadaan memaksa yang tidak dapat dielakkan atau di luar kemampuan Pengemudi;
 - b. disebabkan oleh perilaku korban sendiri atau pihak ketiga; dan/atau
 - c. disebabkan gerakan orang dan/atau hewan walaupun telah diambil tindakan pencegahan.

2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Undang-Undang Perlindungan Konsumen merumuskan sejumlah hak penting konsumen. Menurut pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, ada 9 hak dari konsumen, hak-hak tersebut ialah:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan atas barang dan jasa
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa
- 3) Hak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur atas barang dan jasa
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya
- 5) Hak untuk mendapatkan bantuan hukum (advokasi) perlindungan dan penyelesaian sengketa
- 6) Hak dalam pembinaan dan pendidikan konsumen
- 7) Hak untuk diberlakukan secara benar, jujur dan tidak diskriminasi
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi atas barang atau jasa yang merugikan
- 9) Hak-hak yang ditentukan dalam perundang-undangan lain.

Adapun kewajiban konsumen dirumuskan pada pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

- 1) Membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beritikad baik dalam transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

D. Tanggung Jawab Pengangkut

1. Tanggung Jawab Pengangkut Pada Umumnya

Tanggung jawab pengangkut dapat didefinisikan sebagai kewajiban perusahaan pengangkut untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga. Tanggung jawab pengangkut diatur dalam Pasal 45 Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Nomor 14 tahun 1992, yaitu:

- 1) Pengusaha angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang, pengirim barang atau pihak ketiga, karena kelalaiannya dalam melaksanakan pelayanan angkutan.
- 2) Besarnya ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), adalah sebesar kerugian yang secara nyata diderita oleh penumpang, pengirim barang atau pihak ketiga.
- 3) Tanggung jawab pengusaha angkutan umum terhadap penumpang sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), dimulai sejak diangkutnya penumpang sampai ditempat tujuan pengangkutan yang telah disepakati.
- 4) Tanggung jawab pengusaha angkutan umum terhadap pemilik barang sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), dimulai sejak diterimanya barang yang akan diangkut sampai diserahkannya barang kepada pengirim dan/atau penerima barang.

Pasal 1367 ayat 1 KUHPerdata mengatur bahwa “setiap orang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatan orang-orang yang

menjadi tanggungannya, atau disebabkan oleh barang yang berada di bawah pengawasannya.” Pasal 523 KUHDagang juga mengatur bahwa “pengangkut harus menanggung terhadap segala perbuatan dari mereka yang dipekerjakannya, dan terhadap benda yang dipakainya dalam menyelenggarakan pengangkutan tersebut.”

2. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab

Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dikemukakan sebagai berikut:¹⁴

a. Tanggung Jawab karena Kesalahan (*fault liability*)

Menurut prinsip ini, setiap pengangkutan yang melakukan kesalahan dalam menyelenggarakan pengangkutan harus bertanggung jawab membayar segala kerugian yang timbul akibat kesalahannya. Pihak yang merasa dirugikan wajib membuktikan kesalahan yang dilakukan oleh pengangkut sehingga beban pembuktian berada pada pihak yang dirugikan, bukan pada pengangkut. Prinsip ini dianut dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

b. Tanggung Jawab karena Praduga (*presumption liability*)

Menurut prinsip ini, pengangkut dianggap selalu bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dari pengangkutan yang diselenggarakannya namun apabila pengangkut mampu membuktikan bahwa ia tidak bersalah, maka ia dibebaskan dari tanggung jawab membayar ganti kerugian. Pihak yang dirugikan dalam hal ini cukup menunjukkan kerugian yang

¹⁴Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2013), h. 43-49.

dideritanya, sehingga beban pembuktian berada pada pihak pengangkut bukan pada pihak yang dirugikan.

c. Tanggung Jawab Mutlak (*absolute liability*)

Menurut prinsip ini, pengangkut harus bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dalam pengangkutan yang diselenggarakannya tanpa keharusan pembuktian ada atau tidaknya kesalahan pengangkut. Dalam prinsip ini tidak mengenal adanya beban pembuktian dan unsur kesalahan tidak perlu dipersoalkan dan pengangkut tidak mungkin bebas dari tanggung jawab dengan alasan apapun yang menimbulkan kerugian.

d. Tanggung Jawab Terbatas (*limitation of liability*)

Menurut prinsip ini, pembatasan ganti rugi dapat dilakukan oleh pengangkut sendiri dengan cara mengadakan klausula dalam perjanjian pengangkutan. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha.

Kewajiban/tanggung jawab pengangkut tidak hanya diatur dalam undang-undang tetapi hal tersebut juga diatur dalam Al-Qur'an, sebagaimana yang dijelaskan dalam Al-Quran Surah Al-Anfal ayat 27:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Terjemahnya:

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui. (QS. Al-Anfal 8:27).¹⁵

¹⁵Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jawa Barat: Sygma Creative Media Corp, 2014), h. 143.

Hai orang-orang yang beriman janganlah kalian mengkhianati Allah dan rasul-Nya dan jangan pula (kalian mengkhianati amanat-amanat kalian) yakni apa-apa yang dipercayakan kepada kalian berupa agama dan hal-hal yang lain (sedangkan kalian mengetahui).¹⁶

Dari ayat di atas, dengan tegas Allah swt melarang orang-orang yang beriman untuk khianat terhadap amanat dari Allah swt dan Rasulullah Saw, yang berarti larangan untuk lalai terhadap segala perintah dan kewajiban sebagai seorang muslim. Contohnya, perusahaan taksi yang tidak melaksanakan kewajibannya untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami penumpang, berarti mereka telah lalai dan ingkar. Hal ini sangat dilaknat Allah swt.

E. Tujuan Perlindungan Konsumen

Dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 menyebutkan pada huruf a bahwa konsumen mempunyai hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Artinya bahwa perlindungan konsumen sangat dibutuhkan untuk memenuhi hak-hak yang sepatutnya didapatkan konsumen dari suatu barang/jasa yang dikonsumsi.

Menurut Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999 menetapkan 6 (enam) tujuan perlindungan konsumen yakni:¹⁷

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri

¹⁶Jalaluddin as-Suyuthi, *Tafsir al-Jalalain*, <http://tafsirq.com/8-al-anfal/ayat-27#tafsir-jalalayn>

¹⁷Syawal Husni, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandor Maju, 2002), h.103

- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen supaya terhindar dari dampak negatif pemakaian barang dan jasa
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam mengambil keputusan mengenai hak-hak konsumennya
- d. Menciptakan sistem perlindungan yang berkepastian hukum, keterbukaan informasi serta akses mendapatkan informasi
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha untuk bersikap jujur dan bertanggung jawab
- f. Meningkatkan kualitas produksi dengan jaminan kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

F. Peran dan Tanggung Jawab Para Penyelenggara Perlindungan Konsumen

Menurut pemerintah lewat direktorat perlindungan konsumen, dalam pelaksanaan perlindungan konsumen ada beberapa pihak penyelenggara yang bertanggung jawab, antara lain:¹⁸

1. Pemerintah

Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen, guna menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Pembinaan dilakukan oleh menteri dan/atau yang bertugas dalam bidangnya, yang bertujuan antara lain:

¹⁸Pihak Penyelenggara Perlindungan Konsumen, Official Website Direktorat Pemberdayaan Konsumen, <http://ditjenpktn.kemendag.go.id/id/direktorat-pemberdayaan-konsumen/kelembagaan>

- a. Terciptanya iklim usaha yang sehat dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dengan konsumen
- b. Tumbuh kembangnya Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat
- c. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia serta meningkatnya penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.

2. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) mempunyai peran dan tanggung jawab dalam terselenggaranya perlindungan konsumen. Peran dan tanggung jawab tersebut diaplikasikan dengan melakukan pengawasan terhadap barang dan/atau jasa, hal ini adalah sebagai wujud dengan memberdayakan LPKSM, masyarakat dapat menyampaikan pengaduan atau melaporkan informasi yang didapatkan melalui penelitian, survei dan/atau pengujian.

LPKSM berkesempatan berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen dengan membantu meningkatkan kesadaran konsumen akan hak-haknya, serta tidak hanya melakukan penelitian dan pengujian, menerima pengaduan, tetapi juga melakukan upaya advokasi langsung melalui jalur pengadilan. LPKSM menjadi *partner* dalam meningkatkan pelayanan kepada konsumen dan menjadi mitra bagi pemerintah. LPKSM berpedoman pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta peraturan-peraturan lain yang terkait. Tugas LPKSM adalah:

- a. menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak, kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. memberikan nasehat kepada konsumen yang memerlukan;
- c. bekerjasama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
- d. membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan dan pengaduan konsumen;
- e. melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Selain menyuarakan kepentingan konsumen, lembaga ini juga memiliki hak gugat (*legal standing*) dalam konteks litigasi kepentingan konsumen di Indonesia. Hak gugat tersebut dapat dilakukan oleh lembaga konsumen (LPKSM) yang telah memenuhi syarat, yaitu bahwa LPKSM yang dimaksud telah berbentuk Badan Hukum atau Yayasan yang dalam anggaran dasarnya memuat tujuan perlindungan konsumen. Gugatan oleh lembaga konsumen hanya dapat diajukan ke Badan Peradilan Umum (Pasal 46 UUPK).

3. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Dalam penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berwenang melakukan penelitian dan pemeriksaan terhadap bukti surat, dokumen, bukti barang, hasil uji laboratorium, dan bukti-bukti

lain, baik yang diajukan oleh konsumen maupun oleh pelaku usaha. Prinsip dasar penyelesaian di BPSK antara lain:

- a. Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Cara penyelesaian sengketa yang berlaku di BPSK adalah konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.
- b. Bukan berjenjang. Jika penyelesaian sengketa melalui konsiliasi tidak terdapat penyelesaian, maka akan diajukan penyelesaian dengan cara mediasi atau arbitrase.
- c. Bila para pihak sepakat memilih penyelesaian secara konsiliasi atau mediasi, maka Majelis BPSK berfungsi sebagai fasilitator yang wajib memberikan masukan, saran, dan menerangkan isi Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai dasar penyelesaian sengketa.
- d. Bila pihak bersengketa sepakat memilih penyelesaian secara arbitrase, maka penyelesaian sepenuhnya diserahkan kepada Majelis BPSK baik bentuk dan besarnya ganti rugi.
- e. Pada prinsipnya penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK tanpa *lawyer* (pengacara), yang diutamakan dalam proses penyelesaian sengketa adalah musyawarah kekeluargaan.
- f. Penyelesaian sengketa di BPSK tidak dipungut biaya dari pihak yang bersengketa dan waktu penyelesaiannya selambat-lambatnya 21 hari kerja sudah diterbitkan putusan BPSK.

4. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) adalah suatu badan yang independen dan sekaligus sebagai penyelenggara perlindungan konsumen bertanggung jawab terhadap sukses tidaknya penyelenggaraan tersebut.

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dibentuk sebagai upaya merespon dinamika dan kebutuhan perlindungan konsumen yang berkembang dengan cepat di masyarakat. Fungsi dan tugas BPKN ditetapkan dalam Pasal 33 dan 34 UUPK, yaitu:

- a. memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijakan di bidang perlindungan konsumen;
- b. melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;
- c. melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
- d. mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
- e. menyebarkan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen;
- f. menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau Pelaku Usaha; dan
- g. melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.

BPKN memberikan dukungan kepada pemerintah dalam bentuk saran dan rekomendasi kebijakan perlindungan konsumen (*advisory body*), antara lain terkait dengan keselamatan, kesehatan dan keamanan konsumen.

G. Sanksi-Sanksi Terhadap Pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Aturan mengenai sanksi-sanksi yang dapat dikenakan terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan-ketentuan yang berlaku diatur dalam pasal 60 sampai dengan pasal 63 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Secara umum sanksi yang dapat diberikan kepada pelaku usaha baik yang diatur oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) maupun perundang-undangan lainnya, meliputi:¹⁹

a. Sanksi Perdata

Jenis sanksi ini tidak diatur dalam UUPK tetapi terdapat dalam KUHPerdata. Sanksi keperdataan secara prinsip ada dalam hukum perjanjian. Menurut KUHPerdata perjanjian itu sendiri lahir pada saat lahirnya kata sepakat. Oleh karena itu, jika salah satu pihak melanggar perjanjian, maka pihak yang melanggar tersebut akan ditindak atau sangat tidak tergantung dari pihak yang dirugikan apakah ia akan menuntutnya atau tidak.

Pada dasarnya hubungan hukum antara pelaku usaha dengan para konsumennya lahir dari adanya suatu perjanjian dan segala hal atau klausa dalam perjanjian harus merupakan hasil kesepakatan dari pihak-pihak yang melakukan perjanjian tersebut. Namun dalam kenyataanya, hubungan hukum

¹⁹Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada 2004, h.273

antara pelaku usaha dengan konsumen tidak selalu didasarkan kesepakatan dari para pihak, seringkali klausula-klausula dalam perjanjian tersebut hanya ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha, bahkan konsumen sendiri masih banyak yang belum mengerti klausula apa saja yang dibuat pelaku usaha sehingga konsumen tidak tahu-menahu dengan konsekuensi yang harus diterima dari perjanjian tersebut.

Sanksi Perdata yang diatur berupa ganti rugi dalam bentuk:

- pengembalian uang
- penggantian barang
- perawatan kesehatan
- pemberian santunan yang layak

Tujuan pokok Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah untuk melindungi masyarakat dalam posisinya sebagai konsumen. Maka apabila yang dipakai adalah sanksi keperdataan, bisa jadi hasilnya belum mampu melindungi konsumen sehingga pemerintah mengakomodasi sanksi-sanksi keperdataan tersebut dalam sanksi pidana tambahan. Hal ini dikarenakan dalam sanksi pidana, pemerintah bisa langsung mengambil tindakan secara sepihak untuk menindak pelaku usaha yang melanggar dan tidak mengharuskan adanya kesepakatan dari konsumen sendiri.

b. Sanksi Pidana

Sanksi pidana ini ada dua macam yakni, sanksi pidana pokok dan sanksi pidana tambahan. Sanksi pidana pokok berupa pidana/kurungan

penjara yang diatur dalam pasal 62 Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya, menentukan:

- 1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).
- 2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
- 3) Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

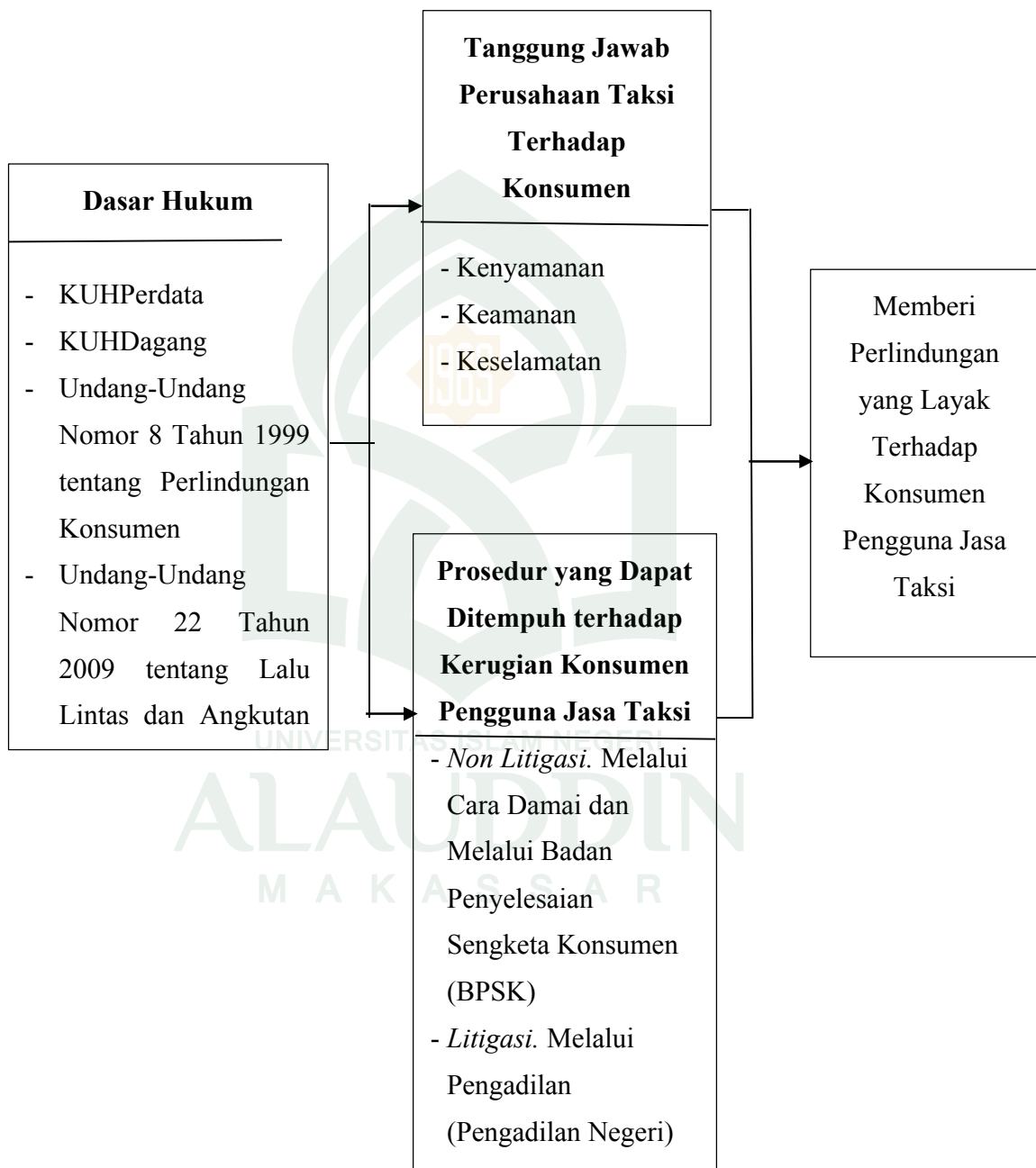
Dalam pasal 63 UUPK memungkinkan diberikannya sanksi pidana tambahan disamping sanksi pidana pokok sesuai pasal 62, yaitu antara lain:

- perampasan barang tertentu;
- pengumuman keputusan hakim;
- pembayaran ganti rugi;
- perintah penghentian kegiatan tertentu yang merugikan konsumen;
- kewajiban penarikan barang dari peredaran;
- pencabutan ijin usaha.

c. Sanksi Administratif

Ketentuan mengenai sanksi administratif diatur dalam pasal 60 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pasal 1 Undang-Undang tersebut menyebutkan bahwa yang berwenang menjatuhkan sanksi administratif adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25 dan Pasal 26. Sanksi administratif yang diatur berupa ganti rugi sebesar Rp.200.000.000,- (dua ratus juta rupiah).

H. Kerangka Konseptual



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Lokasi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan (*field-research*) merupakan penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh langsung dari responden dan mengamatinnya secara langsung. Penelitian lapangan (*field-research*) menurut Moh. Nazir dalam bukunya yang berjudul *Metode Penelitian* adalah penelitian yang dilakukan dengan cara mendatangi langsung tempat yang menjadi objek penelitian¹.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dipilih penulis bertempat di PT. Bosowa Utama Makassar. Penulis memilih korporasi tersebut karena memiliki armada terbanyak di Kota Makassar dan sering digunakan oleh kosumen pengguna jasa taksi di Kota Makassar.

B. Pendekatan Penelitian

Dalam rangka pendekatan pada obyek yang diteliti serta pokok permasalahan, maka spesifikasi pada penelitian ini menggunakan pendekatan *yuridis sosiologis*. Penelitian yang menggunakan pendekatan *yuridis sosiologis* berarti penelitian yang dilakukan terhadap keadaan nyata masyarakat atau lingkungan masyarakat dengan maksud dan tujuan untuk menemukan fakta (*fact-finding*), yang kemudian menuju pada identifikasi (*problem-identification*) dan pada akhirnya menuju kepada

¹Moh.Nazir, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2011, h.2

penyelesaian masalah (*problem-solution*). Pendekatan *yuridis sosiologis* yang merupakan suatu pendekatan selain menggunakan asas dan prinsip hukum dalam meninjau, melihat dan menganalisa masalah yang terjadi.

Dalam penelitian ini aspek yuridis yang dipahami dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2009 tentang Perlindungan Konsumen. Sedangkan pada aspek sosiologisnya dikaitkan dengan keadaan nyata dalam masyarakat.

C. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan pihak yang berkompeten terkait dengan penulisan skripsi ini.
2. Data sekunder, yaitu data atau dokumen yang diperoleh dari peraturan-peraturan yang ada relevansinya dengan materi yang dibahas, literatur, hasil penelitian.
3. Data tersier, yaitu bahan-bahan hukum yang memberikan informasi dari penjelasan mengenai bahan-bahan hukum primer dan sekunder seperti kamus hukum, kamus bahasa, artikel surat kabar dan sebagainya.

D. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain menggunakan metode-metode sebagai berikut:

1. Wawancara, yaitu merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi, yakni melalui kontak atau hubungan pribadi antara pengumpul data (pewawancara) dengan sumber data (informan) dengan melakukan tanya jawab

secara lisan, tertulis dan terstruktur dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disusun terlebih dahulu.

2. Studi dokumen, yaitu dengan mempelajari dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah yang penyusun teliti.
3. Angket yang ditujukan kepada responden.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang dipakai untuk memperoleh data-data penelitian saat sesudah memasuki tahap pengumpulan data dilapangan adalah wawancara dan dokumen. Instrument inilah yang akan menggali data dari sumber-sumber informasi.

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Data yang diperoleh dan dikumpulkan baik dalam data primer maupun data sekunder dianalisa secara kualitatif yaitu suatu cara penelitian yang dilakukan guna mencari kebenaran kualitatif, selanjutnya akan disajikan secara deskriptif yaitu dengan cara menjelaskan, menguraikan dan menggambarkan permasalahan serta penyelesaiannya yang berkaitan erat dengan penulisan ini.

G. Pengujian Keabsahan Data

Dalam menguji data dan materi yang disajikan dipergunakan materi sebagai berikut :

1. Deskriptif yang pada umumnya digunakan dalam menguraikan, mengutip, atau memperjelas bunyi peraturan perundang-undangan dan uraian umum.
2. Deduktif yaitu pada umumnya berpedoman pada peraturan perundang-undangan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian (PT. Bosowa Utama)

Bosowa Corporation adalah perusahaan swasta nasional (*holding company*) yang didirikan pada tahun 1973 di Makassar, Sulawesi Selatan. Perusahaan ini bermula dari sebuah perusahaan yang bergerak dibidang perdagangan umum bernama CV. Moneter di Kota Makassar, Sulawesi Selatan, pada 22 Februari 1973 oleh Aksa Mahmud. Saat ini, Bosowa Corp mempunyai 10 unit bisnis yakni, otomotif, semen logistik, pertambangan, properti, jasa keuangan, infrastruktur, energi, media, dan multi bisnis lainnya.

Bosowa Taksi didirikan di Ujung Pandang pada tanggal 7 Januari 1987. Pada awal tahun 1990 perusahaan meresmikan beroperasinya 100 unit taksi berargometer pertama di Sulawesi Selatan. Pada akhir tahun 1994 Taxi Bosowa menambah jumlah armada taksinya menjadi 400 unit. Hingga kini pada tahun 2016 Taksi Bosowa beroperasi di 3 kota besar di Indonesia yakni Makassar, Surabaya dan Banyuwangi dengan jumlah total seluruh armada telah mencapai 1.200 armada. Bosowa taksi menguasai pasar 55 persen dengan daerah operasi meliputi Makassar, Gowa, Takalar, Maros dan Pangkep. Bosowa Taksi meraih penghargaan Master Service Award 2012 dari Majalah Makassar Terkini dan Makassar Research untuk kategori taxi dengan pelayanan terbaik. Penghargaan tersebut berdasarkan dari hasil penelitian lembaga riset social Makassar Research. Survey dilakukan di Kota Makassar dengan melibatkan 1000 responden yang tersebar di 14 kecamatan.¹

¹Bosowa Corporation, “*Tentang Bosowa*”, Official Website Bosowa Corporation, <http://www.bosowa.co.id/>.

B. Tanggung Jawab Perusahaan Taksi Terhadap Penumpang

Perusahaan pengangkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang, pengirim, atau pihak ketiga karena kelalaiannya dalam melaksanakan pelayanan pengangkutan. Selama pelaksanaan pengangkutan, keselamatan penumpang atau barang yang diangkut pada dasarnya berada dalam tanggung jawab perusahaan pengangkut. Oleh karenanya, sudah sepatutnya apabila kepada perusahaan pengangkutan umum dibebankan tanggung jawab terhadap setiap kerugian yang diderita oleh penumpang yang timbul karena pengangkutan yang dilakukannya. Dengan beban tanggung jawab ini, pengangkut didorong supaya berhati-hati dalam melaksanakan pengangkutan.

Tanggung jawab pelaku usaha/pengangkut terhadap konsumen diatur dalam pasal 19 tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menentukan bahwa:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Tanggung jawab perusahaan pengangkutan terhadap penumpang dimulai sejak diangkutnya penumpang sampai ditempat tujuan yang telah disepakati. Besarnya ganti kerugian adalah sebesar kerugian yang secara nyata diderita oleh penumpang. Kerugian secara nyata ini adalah ketentuan kontrak yang dimana tidak boleh dilanggar oleh pengangkut, tetapi memberi keuntungan karena ketentuan ini bersifat memaksa (*dwingend recht*). Tidak termasuk dalam pengertian kerugian yang secara nyata diderita, antara lain:²

- a. Keuntungan yang diharapkan akan diperoleh;
- b. Kekurangnyamanan akibat kondisi jalan yang dilalui selama perjalanan;
- c. Biaya atas pelayanan yang sudah dinikmati.

Pengemudi dan pemilik kendaraan bertanggung jawab terhadap kendaraan serta muatan (penumpang dan barang) yang ditinggalkannya. Hal ini dapat diartikan jika muatan yang ditinggalkan tersebut itu menderita kerugian, maka pengemudi dan pemilik kendaraan wajib untuk membayar ganti kerugian bersama-sama secara tanggung renteng.

²Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2013), h.154

Secara hukum, perusahaan pengangkutan tetap bertanggung jawab membayar ganti kerugian karena pengemudi adalah karyawan perusahaan pengangkutan. Akan tetapi, bukan berarti pengemudi dibebaskan begitu saja dari tanggung jawab akibat kesalahan/kelalaiannya. Dalam hal ini, pengemudi dapat membayar ganti kerugian langsung kepada penumpang atau membayar kepada perusahaan pengangkutan untuk dibayarkan kepada penumpang dan/atau pemilik barang yang dirugikan.

Dasar hukum bagi kewajiban pelaku usaha dalam hal ini PT. Bosowa Utama untuk bertanggung jawab adalah Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pasal ini mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Tabel 1

Pelayanan Jasa Taksi PT. Bosowa Utama

Pertanyaan	Jawaban			
	N	Sangat Baik	Kurang Baik	Buruk
Bagaimana tingkat pelayanan jasa taksi dari PT. Bosowa Utama?	6	70%	20%	10%

Sumber: Hasil Wawancara yang Telah Dianalisis

Adapun masalah tanggung jawab yang muncul dalam pelaksanaan pengangkutan taksi PT. Bosowa Utama yang paling banyak diadukan penumpang adalah mengenai:

1. Barang penumpang yang ketinggalan

Pada umumnya penumpang yang menggunakan jasa pengangkutan pada perusahaan taksi membawa barang yang jumlahnya tidak sedikit dan bernilai ekonomi, terkadang salah satu barang penumpang tertinggal dalam taksi. Adapun barang-barang yang ditinggal oleh pemiliknya merupakan barang-barang berharga atau bernilai ekonomi tinggi seperti handphone, laptop, dompet, tas, hingga berkas-berkas yang dinilai penting oleh pemiliknya.

Tabel 2
Pengaduan Barang Ketinggalan

Pengaduan	Jumlah Pengaduan	Tahun	Diselesaikan	Tidak Dapat Diselesaikan
Barang Penumpang yang Ketinggalan	1200	2015	80%	20%

Sumber: PT. Bosowa Utama Makassar

Berdasarkan tabel tersebut diatas menunjukkan bahwa masalah barang penumpang yang ketinggalan pada tahun 2015 yang telah diselesaikan oleh pihak perusahaan sebanyak 80% dan yang tidak dapat diselesaikan sebanyak 20%. Dari data yang telah dikumpulkan, 80% masalah barang penumpang yang ketinggalan dapat diselesaikan karena barang yang dilaporkan oleh penumpang telah ditemukan

oleh pihak bosowa taksi dan mengembalikan barang tersebut kepada pemiliknya. Namun 20% masalah yang tidak dapat diselesaikan yaitu barang penumpang tidak dapat ditemukan oleh pihak taksi bosowa.

Dari wawancara dengan Mulyadi Malik, Wakil Kepala Staff Legal PT. Bosowa Utama, adanya laporan barang tertinggal dalam taksi tentu pernah terjadi disetiap perusahaan taksi, termasuk Bosowa Taksi. Namun adanya laporan kehilangan tidak akan langsung ditanggapi dengan digantikannya barang tertinggal tersebut. Sebelumnya pihak Bosowa akan mencatat dan melakukan pencarian dengan mengumumkan kepada seluruh supir armada Bosowa Taksi. Bahkan terkadang supir taksi melaporkan jika menemukan barang penumpang yang tertinggal sebelum ada laporan pengaduan dari penumpang pemilik barang.³

Mulyadi juga menambahkan, dalam hal barang penumpang yang tertinggal di dalam taksi merupakan kelalaian dari penumpang, pihak perusahaan taksi hanya membantu menyimpan barang penumpang yang tertinggal di dalam taksi dan membantu mencari barang penumpang tersebut jika ada pengaduan barang yang tertinggal. Di sisi lain, supir juga seharusnya selalu mengingatkan penumpang akan barang bawaannya sebagai salah satu bentuk pelayanan bagi pengguna jasa taksi. Jika barang yang ketinggalan tidak ditemukan dan supir tidak mengaku mengambilnya walaupun terbukti, pengemudi tersebut akan mendapat surat teguran dan memberikan ganti rugi terhadap perusahaan, karena kerugian konsumen sebelumnya ditanggung oleh perusahaan. Akan tetapi jika barang tidak ditemukan walaupun perusahaan telah berupaya mencari, pihak management akan meminta maaf dan mengkonfirmasi ke penumpang.

³Mulyadi Malik (26 Tahun), Wakil Kepala Staff Legal PT. Bosowa Utama, *Wawancara*, Makassar, 21 September 2016.

Menurut penulis, masalah barang penumpang yang ketinggalan dalam taksi ini, pengemudi atau perusahaan taksi bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang atau pemilik barang karena kelalaian pengemudi. Namun ketentuan tersebut tidak berlaku jika perilaku penumpang sendiri atau pihak ketiga. Jadi, apabila barang penumpang yang ketinggalan di dalam taksi tidak ditemukan setelah dilakukan pencarian, maka perusahaan taksi tidak bisa dimintai pertanggung jawabannya. Hal ini diatur dalam Pasal 234 Undang-Undang Lalu Lintas Angkutan Jalan.

Perusahaan PT. Bosowa Utama bertanggung jawab mengganti kerugian konsumen dalam hal ini kerugian materiil yang dialami konsumen. Perusahaan memberikan ganti rugi berupa:

- Surat permohonan maaf
- Pemberian uang sebagai pengganti kerugian dari penumpang tersebut. Adapun besarnya kerugian disesuaikan dengan nominal kerugian yang diderita oleh penumpang
- Pengembalian uang

Masalah kehilangan barang tersebut tidak terlepas dari kesalahan/kelalaian penumpang sendiri, ketinggalan barang adalah salah satu bentuk kelalaian dari penumpang. Adanya prinsip tanggung jawab dari perusahaan PT. Bosowa Utama mengenai barang penumpang yang ketinggalan ini adalah mengacu pada tanggung jawab karena kesalahan atau *fault liability*. Prinsip ini dianut dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

2. Perilaku pengemudi yang tidak mengikuti Standar Operasi

Pihak PT. Bosowa Utama mengakui bahwa masalah yang paling banyak diadukan penumpang ke perusahaannya selain tentang barang penumpang yang ketinggalan, juga adalah perilaku pengemudi yang dianggap sangat tidak memenuhi standar operasi. Pengaduan tentang perilaku pengemudi ini mengarah ke kerugian immateril.

Tabel 2
Pengaduan tentang Perilaku Pengemudi Taksi Bosowa

Pengaduan	Jumlah Pengaduan	Tahun	Diselesaikan	Tidak Dapat Diselesaikan
Perilaku Pengemudi yang Tidak Mengikuti Standar Operasi	1200	2015	90%	10%

Sumber: PT. Bosowa Utama Makassar

Berdasarkan tabel tersebut diatas menunjukkan bahwa masalah perilaku pengemudi yang tidak mengikuti standar operasi pada tahun 2015 yang telah diselesaikan oleh pihak perusahaan sebanyak 90% dan yang tidak dapat diselesaikan sebanyak 10%. Dari data yang telah dikumpulkan, 90% dapat diselesaikan karena pihak bosowa taksi telah memberikan sanksi kepada pengemudi yang diadukan dan meminta maaf kepada penumpang yang merasa dirugikan tersebut, 10% masalah yang tidak dapat diselesaikan yaitu penumpang tidak menerima permintaan maaf dan

ganti rugi perusahaan sehingga ingin melaporkan pengaduannya ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Qamal Djunaid, Kepala Bagian Personalia dan Umum PT. Bosowa Utama, menjelaskan pengaduan/keluhan tentang perilaku pengemudi yang diterima dari perusahaan adalah:⁴

- Pengemudi yang kasar atau marah-marah
- Ugal-ugalan
- Merokok dan tidak menjalankan AC
- Memainkan argo

Serta berbagai alasan lainnya yang termasuk komplain ketidaknyamanan atas perilaku pengemudi taksi bosowa. Perlu diketahui semua komplain tersebut diatasi secara langsung oleh PT. Bosowa Utama. Dalam hal ini, tidak ada penumpang yang menuntut pihak perusahaan karena merasa dirugikan dalam hal ketidaknyamanan.

Dengan masalah-masalah yang dialami penumpang tersebut, pihak PT. Bosowa Utama mengatakan penumpang selama masa pengangkutan sebaiknya mengingatkan pengemudi yang melakukan kesalahan tersebut secara langsung. Namun jika pengemudi tidak mendengarkan keluhan dan tetap berperilaku buruk, maka penumpang bisa melapor ke pihak perusahaan. Setelah kerugian diterima dan dikonfirmasi oleh pihak management, pihak management meminta maaf kepada penumpang dan akan memberikan surat teguran (*coaching*) kepada pengemudi. Apabila pengemudi telah melakukan kerugian berulang kali, maka pengemudi akan diskorsing atau *phk* (pemutusan hubungan kerja).

⁴Qamal Djunaid (30 Tahun), Kepala Bagian Personalia dan Umum PT. Bosowa Utama, *Wawancara*, Makassar, 21 September 2016.

Apabila ada konsumen yang mengeluhkan tentang keterlambatan penjemputan di tempat yang ditentukan, maka sepenuhnya bukan kesalahan pengemudi. Keterlambatan penjemputan bisa disebabkan oleh faktor macet dan kurangnya unit yang beroperasi di sekitar tempat penjemputan, maka pihak taksi bosowa mengharapkan pengertian dari konsumen terhadap sesuatu yang tidak bisa dihindari ini.

Perusahaan PT. Bosowa Utama mengganti kerugian non-material (*inmateriil*) yang diderita penumpang akibat kesalahan pengemudi yang tidak mengikuti standar operasi dengan berupa:

- surat permohonan maaf
- pengembalian uang
- perawatan kesehatan
- pemberian hadiah kepada penumpang sebagai bentuk apresiasi

Jika konsumen yang dirugikan tidak menerima permintaan maaf dari perusahaan pengangkutan, maka konsumen tersebut bisa mengajukan laporan pengaduannya ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), seperti yang dijelaskan pada Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum.

Menurut penulis, tanggung jawab perusahaan pengangkutan atas kerugian konsumen terhadap perilaku pengemudi yang tidak mengikuti standar operasi ini adalah mengacu pada tanggung jawab karena praduga (*presumption liability*).

Pengangkut dianggap selalu bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dari pengangkutan yang diselenggarakannya. Beban pembuktian berada pada pihak pengangkut bukan pada pihak yang dirugikan.

Perusahaan taksi bosowa dalam hal ini cukup memenuhi hak-hak konsumen, yaitu jika ada konsumen yang komplain, pihak perusahaan menerima, mendengar lalu menyelesaikan komplain tersebut, dalam waktu 1x24 jam diharapkan masalah tersebut harus selesai. Pelaku usaha juga memenuhi ganti rugi kepada konsumen jika kerugian yang dialami akibat kesalahan sopir. Jadi, pelaku usaha dan konsumen merasa adil satu sama lain.⁵

Hal ini juga relevan dengan hasil wawancara dari pihak bosowa taksi, dapat disimpulkan bahwa pihak taksi bosowa lebih memilih langkah damai atau secara kekeluargaan yang ditempuh dalam menyelesaikan sengketa antara sopir dan penumpang. Berikut ini adalah proses penyelesaian sengketa dari PT. Bosowa Utama:

- a. Penumpang yang merasa dirugikan oleh sopir taksi bosowa menghubungi kantor perusahaan taksi tersebut. Penumpang menceritakan apa yang telah dialami sehingga merasa rugi dan kecewa, menceritakan secara detail bagaimana barangnya bisa tertinggal dalam taksi.
- b. Operator perusahaan menerima komplain dari penumpang tersebut. Operator juga bertanya nomor lambung taksi pada penumpang tersebut. Hal tersebut sangat penting untuk meminta keterangan dari sopir yang dianggap merugikan penumpang tadi. Jika dalam hal ini penumpang tidak mengingat nomor lambung taksi, maka perusahaan akan melacak sendiri

⁵Mulyadi Malik (26 Tahun), Wakil Kepala Staff Legal PT. Bosowa Utama, *Wawancara*, Makassar, 21 September 2016.

sopir tersebut. Jika masih belum membuahkan hasil, maka penumpang tersebut dipanggil ke kantor untuk diminta melihat satu per satu foto sopir taksi yang bekerja pada rute tersebut.

- c. Jika sopir yang dimaksud sudah diketahui, maka pembuktian juga berlaku bagi sopir kepada perusahaan untuk menunjukkan dia terbukti bersalah atau tidak. Sopir berhak membuktikan bahwa dia tidak mengambil barang yang dimaksud.
- d. Jika sopir terbukti bersalah, dia akan diberi sanksi sesuai kesalahan yang dilakukan yang dapat berupa surat teguran, skorsing, hingga phk.
- e. Pihak perusahaan meminta maaf dan memberikan ganti rugi yang sudah ditimbulkan oleh sopir. Jika kerugian non materiil maka perusahaan meminta maaf kepada penumpang dan hadiah sebagai ucapan terima kasih. Kerugian materiil yang timbul maka pihak perusahaan meminta maaf dengan menghubungi penumpang dan mengganti dengan sejumlah uang sesuai dengan nominal kerugian yang diderita oleh penumpang.

Dari masalah atau keluhan-keluhan tersebut di atas, PT. Bosowa Utama telah berupaya untuk meminimalisir kejadian-kejadian yang akan merugikan konsumen dengan memberikan pelatihan terhadap supir/pengemudi taksi bosowa untuk menjaga keamanan, kenyamanan, dan keselamatan penumpang. Pelatihan tersebut berupa:⁶

- 1) Pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
 - cara bersikap/berperilaku,
 - cara berkomunikasi pengemudi terhadap penumpang.

⁶Qamal Djunaid (30 Tahun), Kepala Bagian Personalia dan Umum PT. Bosowa Utama, *Wawancara*, Makassar, 21 September 2016.

- 2) Pelatihan untuk memberikan pemahaman tentang kesadaran keselamatan.
 - cara mengemudi yang baik, aman dan nyaman,
 - menggunakan safety belt,
 - mengikuti peraturan lalu lintas.
- 3) Pengemudi wajib berpenampilan rapi dan wangi.

C. Prosedur yang dapat Ditempuh Pengguna Jasa Taksi Terhadap Kerugian yang Dialami Pengguna Jasa Taksi

Terkait upaya hukum yang dapat dilakukan oleh penumpang jika dirugikan oleh pihak pengangkutan, dapat menerapkan cara yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Undang-Undang tersebut mengatur upaya yang dapat dilakukan konsumen yang mengalami kerugian akibat perbuatan pelaku usaha. Aturan tersebut terdapat dalam Pasal 45 yang menentukan bahwa:

- 1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- 2) Penyelesaian sengketa konsumen ini dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan pihak yang bersengketa.
- 3) Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana yang dimaksud ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.

- 4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa.

Ketentuan diatas secara tegas mengatur bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau cara damai serta penyelesaian sengketa melalui pengadilan.

1. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (*Non Litigasi*)

- a. Cara Damai

Penyelesaian sengketa secara damai atau biasa disebut juga secara kekeluargaan, menjadi jalan yang banyak diinginkan, diusahakan dan dipilih oleh pihak yang bersengketa, sebab menyelesaikan secara damai memberikan keuntungan terhadap penumpang dan perusahaan pengangkutan taksi agar kedua belah pihak terhindar dari proses peradilan yang rumit dan membutuhkan banyak biaya dan waktu. Hal tersebut juga sesuai dengan penjelasan ayat (2) Pasal 45 Undang- Undang Perlindungan Konsumen yaitu penyelesaian sengketa konsumen tidak menutup kemungkinan penyelesaian secara damai.

- b. Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan khusus untuk menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Tata cara penyelesaian sengketa melalui BPSK terdiri atas beberapa tahap yaitu:⁷

a) Konsiliasi

Konsiliasi adalah penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dengan perantara BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara ini dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator. Jika suatu penyelesaian dicapai, hal tersebut akan dinyatakan sebagai persetujuan rekonsiliasi yang diperkuat oleh keputusan BPSK.

b) Mediasi

Mediasi adalah penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dengan perantara BPSK sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Dalam penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan melalui cara mediasi pada dasarnya sama dengan cara konsiliasi, hanya yang membedakan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara ini dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasihat, petunjuk saran dan upaya lain dalam penyelesaian sengketa.

Penyelesaian sengketa dengan cara konsiliasi maupun mediasi, sepenuhnya diserahkan kepada para pihak yang bersengketa, untuk memperoleh

⁷Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa: Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*, Sinar Grafika, 2012, h. 7

kesepakatan dalam menentukan baik bentuk maupun jumlah ganti rugi yang harus diterima oleh konsumen. Kesepakatan ini dituangkan dalam perjanjian tertulis dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Hal ini dimaksudkan sebagai bukti untuk pembuatan Berita Acara oleh panitera BPSK.⁸

c) Arbitrase

Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK. Penyelesaian sengketa dengan cara ini dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh majelis yang bertindak sebagai arbiter. Namun apabila kedua belah pihak tidak puas pada penyelesaian tersebut, maka pihak yang bersengketa dapat mengajukan keluhan kepada pengadilan negeri setelah penyelesaian diinformasikan.

Jangka waktu penyelesaian sengketa penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK, dilakukan dalam bentuk kesepakatan yang dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa dan dikuatkan dalam bentuk Keputusan BPSK. Sengketa konsumen diselesaikan selambat-lambatnya dalam waktu 21 hari kerja sejak permohonan diterima. Namun demikian, tidak tertutup kemungkinan para pihak yang bersengketa mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri selambat lambatnya dalam waktu 14 hari kerja. terhitung sejak pemberitahuan putusan majelis diterima para pihak yang bersengketa.

⁸Syahrizal Abbas, *Mediasi dalam Hukum Syariah, Hukum Adat dan Hukum Nasional*, (Jakarta: Kencana, 2011), h. 2.

2. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan (*Litigasi*)

Dalam pasal 45 ayat (4) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dijelaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan hanya dimungkinkan apabila:

- a) Para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan,
- b) Upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

UUPK mengenal Pengajuan Keberatan kepada Pengadilan Negeri. Menurut ketentuan pasal 56 ayat (2) UUPK, para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan BPSK. Hal ini karena di dalam pasal 41 ayat (2) UUPK, menerangkan bahwa konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan menerima atau menolak Putusan BPSK. Dengan demikian jika para pihak menolak hasil dari putusan, maka sengketa tersebut dapat dibawa ke Pengadilan Negeri. UUPK menyebutkan dalam pasal 45 ayat (1) bahwa gugatan konsumen hanya dapat diajukan kepada lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen atau mengajukan kepada peradilan yang menangani perkara pidana dan perdata, peradilan ini meliputi Pengadilan Negeri, Pengadilan Tinggi, dan Mahkamah Agung.

Hasil wawancara dengan pihak PT. Bosowa Utama, Mulyadi Malik, mengatakan sampai saat ini bahwa tidak ada konsumen yang sampai melaporkan kerugiannya ke pengadilan, bahkan dari semua laporan pengaduan yang diterima perusahaan, hanya ada satu kasus pengaduan konsumen yang sampai ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Kasus kerugian konsumen yang sampai

BPSK adalah penumpang yang selama masa pengangkutan mengalami kecelakaan lalu lintas bersama dengan pengemudi hingga mengalami luka-luka. Penumpang tersebut berpendapat bahwa kejadian yang dialaminya karena ulah pengemudi yang mengangkutnya secara ugal-ugalan. Hal tersebut membuat konsumen melaporkan kerugiannya ke BPSK.

Penyelesaian sengketa antara penumpang dan pihak PT. Bosowa Utama ini hanya sampai di tahap mediasi dimana penumpang akhirnya memilih untuk damai dengan pihak PT. Bosowa Utama, namun pihak PT. Bosowa tidak terlepas dari tanggung jawabnya dalam Pasal 240 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan dan Pasal 19 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Para pihak yang bersengketa, baik konsumen maupun pelaku usaha lebih memilih menyelesaikan sengketa diluar pengadilan karena penyelesaian sengketa secara litigasi (melalu pengadilan) memiliki banyak kekurangan dan mendapat kritikan. Kritikan-kritikan tersebut disebabkan karena:⁹

a. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sangat lambat

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang pada umumnya lambat atau disebut buang waktu lama diakibatkan oleh proses pemeriksaan yang sangat formalistik dan sangat teknis. Disamping itu, arus perkara yang semakin deras mengakibatkan pengadilan dibebani dengan beban yang terlampau banyak.

⁹Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada 2004, h.235-237

b. Biaya perkara mahal

Biaya perkara dalam proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan dirasakan sangat mahal, terlebih jika dikaitkan dengan lamanya penyelesaian sengketa, karena semakin lama penyelesaian sengketa, semakin banyak pula biaya yang harus dikeluarkan. Biaya ini akan bertambah jika diperhitungkan biaya pengacara yang juga tidak sedikit.

c. Pengadilan pada umumnya tidak responsif

Tidak responsif atau tidak tanggapnya pengadilan dapat dilihat dari kurang tanggapnya pengadilan dalam membela dan melindungi kepentingan umum. Demikian pula pengadilan dianggap sering berlaku tidak adil, karena hanya memberi pelayanan dan kesempatan serta keleluasaan kepada “lembaga besar” atau “orang kaya”.

d. Putusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah

Putusan pengadilan dianggap tidak menyelesaikan masalah, bahkan dianggap semakin memperumit masalah karena secara objektif putusan pengadilan tidak memuaskan, serta tidak mampu memberikan kedamaian dan ketenteraman kepada para pihak.

e. Kemampuan para hakim bersifat generalis

Para hakim dianggap mempunyai kemampuan terbatas, terutama dalam abad iptek dan globalisasi ini, karena pengetahuan yang dimiliki hanya di bidang hukum, sedangkan diluar itu pengetahuannya bersifat umum, bahkan awam. Dengan demikian, sangat mustahil mampu menyelesaikan sengketa yang mengandung kompleksitas berbagai bidang.

Pemerintah berkewajiban untuk memfasilitasi warga negaranya untuk dapat melakukan kegiatan transportasi sejalan dengan tujuan negara yaitu untuk mencapai masyarakat yang adil dan makmur. Dan untuk menjamin terselenggaranya pengangkutan yang baik dan adil bagi masyarakat maka pemerintah berkewajiban untuk memberikan perlindungan hukum terhadap penumpang.

Untuk menjamin perlindungan hukum terhadap penumpang, maka pemerintah mengeluarkan suatu peraturan yang bertujuan untuk mewujudkan pelayanan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, selamat, tertib, lancar dan terpadu, mewujudkan etika berlalu-lintas dan budaya bangsa, dan mewujudkan penegakkan hukum dan kepastian hukum bagi masyarakat yaitu Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan.

Apabila dalam penyelenggaraan pengangkutan terjadi kecelakaan pengangkutan yang mengakibatkan penumpang menjadi korban kecelakaan lalu lintas, maka menurut Pasal 240 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 penumpang berhak untuk mendapatkan:

- a. Pertolongan dan perawatan dari pihak yang bertanggung jawab atas terjadinya kecelakaan lalu lintas dan/atau pemerintah
- b. Ganti kerugian dari pihak yang bertanggung jawab atas terjadinya kecelakaan lalu lintas
- c. Santunan kecelakaan lalu lintas dari perusahaan asuransi.

Dalam Pasal 19 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 diatur kewajiban pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Bentuk ganti rugi yang diterima konsumen dapat berupa: pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, perawatan kesehatan atau pemberian santunan.

Walaupun hak-hak konsumen diatur dalam perundang-undangan, upaya mendukung penegakan hukum ini merupakan bentuk tanggung jawab pada masyarakat. Karenanya pelaku usaha dituntut memiliki tingkat *responsiveness* yang tinggi mengingat bahwa pada dasarnya masyarakat akan sangat lelah dan jenuh jika menyelesaikan sengketaanya melalui forum pengadilan karena terlalu banyak menguras energi, biaya, waktu, pikiran dan tenaga.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapatlah ditarik kesimpulan dari penelitian ini yaitu:

1. Tanggung jawab perusahaan taksi terhadap pengguna jasa bosowa taksi dimulai sejak diangkutnya penumpang sampai di tempat tujuan yang telah disepakati mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Namun dalam pelaksanaan tanggung jawab PT. Bosowa Utama, masalah barang ketinggalan maupun perilaku pengemudi yang merugikan konsumen dapat diselesaikan oleh pihak management secara damai, sebaliknya tidak dapat diselesaikan karena konsumen tidak menerima kesepakatan dari pihak perusahaan taksi.
2. Prosedur yang dapat ditempuh atas kerugian yang dialami oleh pengguna jasa taksi dapat dilakukan melalui luar pengadilan (*non litigasi*) dan pengadilan (*litigasi*). Melalui luar pengadilan, dilakukan penyelesaian sengketa secara damai. Jika jalur damai tidak tercapai, maka diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Konsumen (BPSK). Akan tetapi, apabila salah satu pihak/para pihak tidak puas dan tidak menerima putusan dapat mengajukan banding ke pengadilan negeri.

B. Saran

1. Tanggung jawab dan bentuk pelayanan yang telah lama dilakukan oleh PT. Bosowa Utama hendaknya dipertahankan kredibilitasnya dan lebih ditingkatkan. Jangan sampai citra yang telah lama dibangun menjadi jelek karena pelayanan yang kurang memuaskan atau sampai merugikan konsumennya. Sehingga masyarakat khususnya di makassar akan lebih percaya untuk menggunakan jasa angkutan taksinya sebagai transportasi yang aman dan nyaman.
2. Sebaiknya penumpang selalu memperhatikan nomor lambung (unit) taksi yang digunakan agar jika penumpang yang ketinggalan barang atau merasa tidak puas dan dirugikan dalam pelayanannya, agar perusahaan mudah melacak pengemudi dan menyelesaikan masalah. Penumpang juga dituntut untuk mengingatkan pengemudi yang tidak mengikuti standar operasi dan jangan takut untuk melakukan pengaduan ke perusahaan taksi jika mendapatkan pelayanan yang kurang memuaskan atau mengalami kerugian. Sehingga pihak perusahaan memberikan pengawasan dan *training* yang lebih baik lagi serta selalu memberikan sanksi yang tegas kepada pengemudi agar lebih takut dan patuh sehingga laporan pengaduan konsumen semakin berkurang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2008
- Abbas Salim, *Manajemen Transportasi*, Jakarta: Rajawali Pers, 1993
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004
- Elfrida Gultom, *Hukum Pengangkutan Darat*, Jakarta: Literata Lintas Media, 2009
- Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa: Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*, Sinar Grafika, 2012
- Hasim Purba, *Hukum Pengangkutan di Laut*, Pustaka Bangsa Press, Medan, 2005
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Cetakan ke III, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014
- Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahan*, (Jawa Barat: Sygma Creative Media Corp, 2014)
- Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang dan Hukum Pengangkutan*, T.t: Djambatan, 1985
- Rahayu Hartini, *Hukum Pengangkutan*, Cetakan Pertama, UMM Press, Malang, 2007
- Ridwan Khairandy, Machsun Tabroni, Ery Arifuddin, dan Djohari Santoso, *Pengantar Hukum Dagang Indonesia*, Jilid I, Gama Media, Yogyakarta, 1999
- Sakti Adji Adisasmita, *Perencanaan Infrastruktur Transportasi Wilayah*, Cetakan Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2012
- Syawal Husni, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandor Maju, 2002)

Referensi Internet:

- www.bosowa.co.id
- www.dephub.go.id
- www.hukumonline.com
- www.wikipedia.org
- www.ylki.co.id